

Furnizor: ICCO ENERG SRL  
 Telefon: 0268-401253  
 Fax: 0268-401287  
 E-mail: [anca.iazu@icco.ro](mailto:anca.iazu@icco.ro)  
 Pagină web: [www.icco/energ.ro](http://www.icco/energ.ro)  
 Perioada de raportare: Trim. I 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	0	18	40		
		noncasnic mic	282	307	672		
		noncasnic mare	220	299	303		
		<b>total</b>	<b>502</b>	<b>624</b>	<b>1015</b>		
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	18	22	29		
		noncasnic mic	36	369	83		
		noncasnic mare	146	66	6		
		<b>total</b>	<b>200</b>	<b>457</b>	<b>118</b>		
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	1		
		noncasnic mic	11	4	5		
		noncasnic mare	67	62	0		
		<b>total</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>6</b>		
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	18	40	68		
		noncasnic mic	307	672	750		
		noncasnic mare	299	303	309		
		<b>total</b>	<b>624</b>	<b>1015</b>	<b>1127</b>		
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	18	40	68		
		noncasnic mic	307	672	750		
		noncasnic mare	299	303	309		
		<b>total</b>	<b>624</b>	<b>1015</b>	<b>1127</b>		
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	6.624	23.484	43.514		
		noncasnic mic	7133.36	9536.87	22002.7		
		noncasnic mare	56970.5	63366.7	68917.6		
		<b>total</b>	<b>64110.4</b>	<b>72927</b>	<b>90963.8</b>		
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	18	22	18		
		noncasnic mic	36	7	15		
		noncasnic mare	146	65	5		
		<b>total</b>	<b>200</b>	<b>94</b>	<b>38</b>		
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	2	1	0		
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	2	1	0		
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	1	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0		
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0		
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0		
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	2	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	2	2		
		<b>total</b>	0	2	2		
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	2	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	2	2		
		<b>total</b>	0	2	2		
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	2	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	2	2		
		<b>total</b>	2	2	2		
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	2	1	2		
		<b>total</b>	2	1	2		

34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0	0		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0		
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0	0		
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	5	5	5		
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0		
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	0	0		
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	2	0	2		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	2	0	2		
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	18	94	29		
		noncasnic mic	10	369	83		
		noncasnic mare	77	4	6		
		<b>total</b>	105	467	118		
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	0	0		
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	2	0	0		
		noncasnic mic	1	0	0		
		noncasnic mare	2	0	0		
		<b>total</b>	5	0	0		

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.